■ ธีรพงษ์ สุทธิวราภิรักษ์

The Brain กับแนวคิดเรื่องการจัดการแบบองค์รวม

..เดอะเบรน จำลองความคิดของผู้ใช้ออกมาเป็นภาพการเชื่อมโยง ช่วยให้เราคิดอย่างเป็นระบบ และช่วยให้มองเห็นภาพความคิดของเราเอง ซึ่งก่อนหน้านี้เราไม่เคยเห็นมันจะแจ้งเช่นนี้มาก่อน...

คุณผู้อ่านเคยคิดเหมือนผมไหมครับว่า เจ้าเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลหรือที่เรียกกันว่าพีซีที่เราเปิดเครื่องใช้งานมันอยู่ทุกวันนี้ เราเอามันมาทำประโยชน์จริงจังกันสักกี่เปอร์เซ็นต์ ดู ๆ ไปเรา (โดยเฉพาะตัวผมเอง) จะใช้มันเพื่อรองรับสิ่งที่เป็นความสนใจส่วนตัว (หรือน่าจะเรียกว่าเป็นงานอดิเรก) มากกว่าการนำมันมาทำประโยชน์จริงจังซะอีก เช่นการออนไลน์อินเทอร์เน็ต เพื่อการพบปะเพื่อนฝูง (ซะมากกว่า) ทั้งที่จุดประสงค์ของการออกแบบคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลน่าจะอำนวยประโยชน์ได้หลากหลายกว่าที่ใช้ ๆ กันอยู่ ผมเคยลองนำเวลาทำงานจริง ๆ บนเครื่องฯ กับเวลาที่ใช้เครื่องฯ เพื่อการสันทนาการ มาเปรียบเทียบกัน พบว่า มีการใช้เครื่องเพื่อประโยชน์เรื่องงานเพียงประมาณ 30 เปอร์เซ็นต์ของเวลาทั้งหมดเท่านั้น อีก 70 เปอร์เซ็นต์หมดไปกับการ "เล่นเครื่องฯ" ซะมากกว่า บางทีอาจเป็นเพราะการใช้เครื่องเพื่อทำงานมันยุ่งยาก และไม่สนุกเหมือนใช้คอมพิวเตอร์เพื่อ "เล่น" กระมัง

พีซีใช้จ่ายจริงหรือ?

ลองถอยออกมายืนห่าง ๆ แล้วมามองในภาพรวมของการทำงานด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ผมพบว่า ซอฟต์แวร์ที่มีให้ใช้สำหรับการทำงานบนเครื่องพีซีมันซับซ้อนมาก การจะสร้างงาน (output) ขึ้นมาสักชิ้น จะต้องมีความรู้เรื่องการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปหลายตัว เช่นการจะสร้างเว็บเพจดี ๆ ขึ้นมาสักหน้าหนึ่ง คุณต้องรู้จักโปรแกรมเขียนเพจ (เช่น homesite, frontpage...) โปรแกรมตกแต่งภาพ (เช่น photoshop, paintshop...) โปรแกรมสร้างภาพเคลื่อนไหว (เช่น animagiGIF, gif constuction set...) โปรแกรม FTP (เช่น ws-ftp, cuteFTP...) โปรแกรมเบราเซอร์ (เช่น Internet Explorer, Netscape...) เป็นต้น แค่อ่านรายชื่อโปรแกรมสำเร็จรูปที่เราต้องเรียนรู้ทุกตัว ก็มึนหัวแล้ว จริงไหมครับ

ขอยกตัวอย่างเพิ่มเติมอีกหน่อย (เพื่อให้เวียนหัวยิ่งขึ้น) สมมติว่าคุณผู้อ่านต้องดูแลโครงงานสักหนึ่งโครงการ เราจะต้องใช้โปรแกรมสำเร็จรูปกี่ตัวสำหรับงานทั้งหมด อันแรกเลยก็งานสร้างเอกสารรายงานทั่วไป อันนี้ต้องใช้เวิร์ดโปรเซสเซอร์ (เช่น MS-word, Word perfect...) งานทำงบดุลตารางการใช้จ่ายเงิน ก็ต้องสเปรดชีต (เช่น MS-Excel, Lotus 123...) งานนำเสนอก็ต้องใช้โปรแกรมพรีเซ็นเตชัน (เช่น MS-Powerpoint, Harvard Graphic...) ถ้าต้องมีการใช้รูปประกอบ ก็ต้องเรียนรู้เรื่องการสแกนภาพ การตัดต่อตกแต่งภาพเพิ่มขึ้นมาอีก

เอ.. ที่ใคร ๆ ชอบพูดกันว่า คอมพิวเตอร์พีซีใช้งานง่าย เป็นมิตรกับผู้ใช้ ที่พูดเช่นนั้นเป็นจริงหรือ?

ทำไมต้องมีชื่อไฟล์ ทำไมต้องมีนามสกุลไฟล์

อีกเรื่องหนึ่งที่เป็นอุปสรรคในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการทำงาน คือการตั้งชื่อไฟล์ งานชิ้นหนึ่งจะมีไฟล์ที่ต้องสร้างขึ้นหลายไฟล์ แต่ละไฟล์ก็ต้องตั้งชื่อต่างหากจากกัน นอกจากนั้นยังมีปัญหาเรื่องส่วนขยายของชื่อไฟล์ หรือเรียกง่าย ๆ ว่า นามสกุลของไฟล์ต่าง ๆ ที่เราสร้างมันขึ้นมา myfile.doc, myfile.txt, myfile.xls, myfile.ppt, myfile.gif, myfile.jpg, myfile.psd ฯลฯ ดูแล้วงงไหมครับ ผู้ใช้ต้องจดจำหมดเลยว่าไฟล์สกุลเหล่านี้ มันคือไฟล์อะไรกันมั่ง คำถามคืองาน ๆ หนึ่งทำไมต้องมีไฟล์หลาย ๆ ชื่อให้จดจำ ในเมื่อคอมพิวเตอร์เก่งทางด้านการจดจำแทนเรา ทำไมเราต้องจดจำสิ่งที่ไม่จำเป็นเหล่านี้

วิธีที่ใช้กันอยู่ในตอนนี้คือ สร้างโฟลเดอร์ของงานขึ้นมา แล้วโยนไฟล์ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นกองรวมกันในโฟลเดอร์นั้น พอจะใช้งานก็มาเลือกเอาอีกทีว่าไฟล์ที่สร้างขึ้นมากองนิ่งนั้น มันชื่อไฟล์อะไรมั่ง งานนี้คุณก็ต้องจำให้ได้อีก หรือไม่ก็เปิดผิดเปิดถูกจนกว่าจะเจอ คอมพิวเตอร์น่าจะรู้ใจเรามากกว่านี้ คุณผู้อ่านว่าไหม?

ผู้เขียนคิดว่าไมโครซอฟท์คงพยายามตอบโจทย์ข้อนี้เหมือนกัน จึงได้มีความพยายามรวมโปรแกรมใช้งานตัวเก่งเป็นชุดแล้วเรียกรวมว่า MS-Office และมีการสร้างโปรแกรมรวมห่อ (binding document) เพื่อให้เอกสารที่สร้างขึ้นมาถูกรวมโยงกันได้ แต่... คุณเคยพยายามลองใช้คุณสมบัติ Binding ของ MS-Office หรือยัง ถ้าเคย คุณจะรู้ว่ามันทำให้ชีวิตคุณยุ่งเหยิงกว่าเดิมอีก

คุณผู้อ่านเคยเล่นเกมบนเครื่อง Playstation ไหมครับ บริษัทผลิตเกมต่าง ๆ ออกแบบระบบติดต่อกับผู้ใช้ได้ง่ายกว่าบนพีซีมาก มันไม่เห็นต้องถามเลยว่าจะเซฟชื่อไฟล์ว่าอย่างไร นามสกุลอะไรเราก็ไม่ต้องรู้ ใส่ชื่อเราเข้าไปเป็นหนึ่งในผู้เล่น ที่เหลือมันจัดการให้เสร็จสรรพ เวลากลับมาเล่นอีก ก็เพียงแต่บอกมันว่าฉันคือใคร แค่นี้มันก็โหลดเหตุการณ์ล่าสุดที่เราเล่นค้างเอาไว้ เราก็เล่นต่อได้เลย ไม่ต้องนึก ไม่ต้องจำสภาพแวดล้อมอะไรเลย ผมสงสัยว่าทำไมผู้ผลิตโปรแกรมใช้งานบนพีซีจึงไม่คิดอะไรที่มันสะดวกแบบนี้บ้าง

หรือลองมามองเครื่องคอมพิวเตอร์มือถือ แบบออร์แกไนเซอร์ ที่ทำออกมาขายอย่าง Palm Pilot ที่ขายดีมาก ๆ หรือเครื่องซอรัส ของชาร์ป เครื่องเหล่านี้ไม่เคยถามว่าจะเซฟไฟล์ชื่ออะไร ไม่เคยถามว่าจะให้เปิดไฟล์ไหน มันจัดการระบบไฟล์อยู่ภายในโดยไม่ต้องให้ผู้ใช้เครื่องต้องมายุ่งยากจดจำอะไรเลย ผลก็คือเครื่องเหล่านี้ใช้งานง่ายมาก หากคุณเคยลองใช้แล้วจะรู้ว่าชีวิตที่ไม่ต้องยุ่งกับระบบไฟล์มันทำให้โลกนี้ยุ่งเหยิงน้อยลงขนาดไหน

หลงทางกันหรือเปล่า?

บางทีอาจเป็นเพราะผู้ผลิตโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ คิดกันคนละหนึบคนละหนับ ใครชำนาญทางไหน ก็ออกแบบโปรแกรมที่ใช้งานเฉพาะทางนั้นออกมา แล้วก็สร้างรูปแบบไฟล์ขึ้นใหม่ เวลาผ่านไป โลกนี้ก็มีโปรแกรมเฉพาะทางที่มีรูปแบบไฟล์เฉพาะทางที่มีนามสกุลแปลก ๆ เยอะไปหมด ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ก็ต้องกลายเป็นผู้วิเศษที่ต้องรู้มันซะทุกอย่าง เพื่อว่าจะได้ใช้ประโยชน์จากโปรแกรมแสนมหัศจรรย์เหล่านี้ให้ได้

คำถามคือ ผู้วิเศษหรือพ่อมด เป็นกันได้ทุกคนหรือ?

เมื่อวันหยุดที่ผ่านมา ผมลองนับจำนวนโปรแกรมสำเร็จรูปที่ติดตั้งไว้บนเครื่องพีซีที่ใช้งานประจำวัน พบว่ามีเกือบห้าสิบโปรแกรม รู้สึกเลยว่ามันซักจะมากเกินไปแล้ว จึงคิดจะล้างบาง ด้วยการถอดถอนโปรแกรมที่ไม่ได้ใช้ออกไปซะบ้าง เชื่อหรือไม่ว่า ผมถอดถอนโปรแกรมที่คิดว่าไม่มีก็ได้ออกไปได้ถึงยี่สิบโปรแกรม แต่กระนั้นก็ดี ยังคงเหลือโปรแกรมที่ต้องใช้แน่ ๆ อีกเกือบสามสิบตัว

มานั่งนึกดูนะครับ ถ้าผมไม่ใช่คนไทย และโลกนี้ไม่มีสิ่งที่เรียกว่าฟรีแวร์ แชร์แวร์ (อืม.. ที่ลืมไม่ได้คือแครกไฟล์) ผู้ที่บริโภคซอฟต์แวร์มากขนาดนี้จะต้องจ่ายเงินมากแค่ไหน ลองคำนวณหยาบ ๆ ว่าโปรแกรมสำเร็จรูปมีราคาเฉลี่ยโปรแกรมละสามพันบาท (ซึ่งที่จริงมันแพงกว่านี้) เครื่องพีซีของผมเครื่องนี้ต้องจ่ายค่าซอฟต์แวร์ไปแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งแสนสองหมื่นบาท อะแฮ่ม!! ดีใจที่เกิดเป็นคนไทยครับ ไชโย ๆ .. ประเทศไทยจงเจริญ

ทำดีใจไปงั้นเองครับ เพราะประเด็นที่เรากำลังคุยกันคือ ทำไมผมต้องบริโภคซอฟต์แวร์มากปานนี้ มันต้องมีอะไรผิดแน่ ๆ ถ้าเป้าหมายของพีซี หรือคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล คือการทำให้มันเป็นเครื่องมือที่ใช้ง่าย ใคร ๆ ก็ใช้มันได้ ผมว่าขณะนี้ เรากำลังเดินหลงทางแน่ ๆ

รูปที่ 1
เดอะเบรนแบ่งหน้าจอเป็นสองส่วน
กรอบส่วนบนเรียกว่า Plex window
เป็นภาพการเชื่อมโยงความคิด
กรอบล่างจะเป็นส่วนขยายของแต่ละความคิด
ที่กำลัง Active
การแสดงผลภาษาไทยไม่มีปัญหาเลย

ถึงวันนี้ผมคิดว่าน่าจะมีระบบปฏิบัติการตัวใหม่ หรืออย่างน้อยก็โปรแกรมอะไรสักอย่าง ที่ผู้ใช้เพียงตั้งชื่องานหรือโครงการเพียงครั้งเดียว แล้วที่เหลือมันช่วยจัดการควบคุมคอมพิวเตอร์ให้รู้งานมากกว่าที่เป็นอยู่ และตอนนี้ผมเจอแล้วครับ

The Brain คือหนทางใหม่

เมื่อวานนี้เองผมควานหาโปรแกรมที่อยากได้นี้บนอินเทอร์เน็ตจนพบ โปรแกรมนี้ชื่อว่า The Brain ซึ่งเพราะโปรแกรมตัวนี้แหละทำให้เขียนบทความชิ้นนี้ วิธีคิดของผู้ออกแบบโปรแกรมเดอะเบรนแตกต่างจากโปรแกรมที่เคยพบเห็นอย่างสิ้นเชิง มันจำลองตัวเองเป็นสมองของผู้ใช้ มันแบ่งงานแต่ละชิ้นออกเป็นส่วน ๆ และเรียกมันว่าหนึ่งความคิด (Thought) แต่ละความคิดจะเป็นจุดเริ่มต้น (หรือศูนย์กลาง) ของงาน และแต่ละความคิดจะมีการเชื่อมโยงกันได้ ต่างจากวิธีของวินโดว์ที่ให้เอกสารแต่ละชิ้น (หรือไฟล์) เป็นจุดศูนย์กลางของงาน ซึ่งมันทำไม่ได้ เพราะงานแต่ละชิ้นประกอบด้วยไฟล์หลายไฟล์ที่ไม่ได้เชื่อมโยงกันเลย

รูปที่ 2
ทุกความคิดสามารถเป็นจุดศูนย์กลางการเชื่อมโยง และสามารถนำไฟล์มาแปะติดความคิดนั้น ๆ ได้ การเห็นภาพความคิดอย่างเป็นระบบเช่นนี้ ช่วยในการทำงานได้มาก

บรรทัดต่อไปนี้คือคำสดุดีโปรแกรมตัวนี้ มันให้คำตอบที่ผมอยากได้มานาน คุณผู้อ่านอ่านแล้วลองพิจารณาเองเถอะว่า สิ่งเหล่านี้เราอยากได้หรือเปล่า?

1. เดอะเบรน จำลองความคิดของผู้ใช้ออกมาเป็นภาพการเชื่อมโยง ทั้งสิ่งที่กำลังทำ สิ่งที่อยากจะทำ และสิ่งที่ได้ทำไปแล้ว ทำให้มองเห็นภาพรวมของปัจจุบัน และความเป็นไปทั้งหมดได้ง่าย ๆ มันช่วยให้เราคิดอย่างเป็นระบบมากขึ้น ช่วยให้มองเห็นความคิดของเราเอง ซึ่งก่อนหน้านี้เราไม่เคยเห็นมันจะแจ้งเช่นนี้มาก่อน

2. สิ่งต่าง ๆ ที่พูดถึงในข้อ 1. เดอะเบรนเรียกว่าหนึ่งความคิด (Thought) มันสามารถเชื่อมโยงได้สามระดับ คือ ระดับบนหมายถึงความคิดนี้เป็นส่วนย่อยซึ่งเชื่อมโยงมาจากความคิดอื่น ระดับล่างหมายถึงความคิดนี้มีการแตกแขนงชิ้นส่วนย่อยลงไปได้อีก และระดับสุดท้ายหมายถึงการเชื่อมโยงกระโดดไปยังความคิดใหม่ ๆ หรือโยงข้ามระดับได้ ซึ่งเป็นการเลียนแบบวิธีคิดอันซับซ้อนของคนเรา

3. แต่ละความคิดจะมีกระดาษบันทึกซึ่งเราใช้บันทึกความคืบหน้า หรือลงรายละเอียดในเรื่องนั้น ๆ และยังเชื่อมโยงไปหาเอกสารหรือเว็บเพจที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อความคิดนั้น หลังจากเราสร้างหรือเชื่อมโยงไฟล์ในครั้งแรกแล้ว เราไม่ต้องจดจำชื่อไฟล์ นามสกุลไฟล์ หรือแม้แต่ตำแหน่งไฟล์อีกต่อไป

4. เมื่อต้องการทำงานกับความคิดใด เราเพียงคลิกให้ความคิดนั้นแอคทีฟ เดอะเบรนจะแสดงความคิดนั้นเป็นศูนย์กลาง และให้เห็นการเชื่อมโยงของความคิดนั้นรอบด้าน ทำให้เราจดจ่อกับงานเฉพาะส่วนนั้นได้ง่าย ไม่สับสนปนเปกับเรื่องอื่น

5. การเชื่อมโยงความคิดใหม่ ๆ เพิ่มเติมลงไปในเดอะเบรน ทำได้ง่ายมาก เพียงใช้เมาส์คลิกแล้วดึงเส้นเชื่อมโยงออกมา แล้วป้อนความคิดนั้นลงไป ไม่มีอะไรง่ายกว่านี้แล้ว

6. เราสามารถอัพโหลดความคิดทั้งหมดไปบนเซิร์ฟเวอร์ของเดอะเบรน (ซึ่งมีชื่อเรียกเท่ ๆ ว่า แทงก์ความคิด Think tank) เมื่ออัพโหลดแล้วเราสั่งให้เดอะเบรนส่งอีเมล์แจ้งผู้เกี่ยวข้องให้เข้าไปดูภาพความคิดของเราได้จากทุกมุมโลก ด้วยวิธีนี้ช่วยให้การทำงานทางไกลแบบเป็นทีมสามารถทำได้ง่ายมาก นอกจากนั้นบางความคิดที่เราไม่ต้องการเผยแพร่เราสั่งให้เดอะเบรนซ่อนความคิดนั้นไว้ได้ด้วย

7. ยูสเซอร์อินเตอร์เฟสของโปรแกรมเดอะเบรนเป็นกราฟิกที่เข้าใจง่าย ทำงานราบรื่น มันโหลดตัวเองทันทีที่เปิดวินโดว์ และเลื่อนหลบฉากไปอยู่ที่ขอบของจอภาพรอให้ผู้ใช้ดึงมันกางออกดูได้ตลอดเวลา นี่คือตัวอย่างของการออกแบบที่ดี มันให้ความรู้สึกที่ยอดเยี่ยมมาก

ลองไปดาวน์โหลดมาทดลองใช้กันเองดีกว่าครับ แล้วคุณจะรู้ว่าอะไรที่มันเคยยุ่งยาก มันกลับง่ายขึ้นจนประหลาดใจ และหากระบบของคุณมี Real Player 5 ลองไปที่ http://www.thebrain.com/support/tour.htm เพื่อดูภาพรวมของเดอะเบรนก่อนการตัดสินใจดาวน์โหลด วิธีนำเสนอของเวบไซท์นี้น่าสนใจทีเดียวครับ

หากจะดาวน์โหลดเลยก็แวะไปที่ http://www.thebrain.com/Free เวอร์ชัน 1.5 ขนาดไฟล์ 2,315 Kb ขณะที่เขียนบทความนี้กำลังมีเบต้าเวอร์ชัน 1.7 ออกมาให้ทดสอบด้วย ไฟล์ที่ดาวน์โหลดมาได้จะใช้งานได้ 30 วัน หากใช้แล้วชอบก็ลงทะเบียนเพื่อใช้ถาวรไปเลยในราคาไม่แพงนัก 49.95 เหรียญสหรัฐฯ

หมดยุคของ Files Manager หรือยัง?

จากการทดลองใช้โปรแกรมเดอะเบรนมาระยะหนึ่ง ผมตั้งข้อสังเกตว่า ภาระในการจัดเก็บ การเปิดปิดไฟล์โดยผู้ใช้ลดลงไปมาก มีการเรียกใช้โปรแกรม Windows Explorer น้อยลง และอันที่จริงอยากจะบอกว่าเจ้าโปรแกรม Windows Explorer มันก็ไม่ได้ช่วยอะไรในการทำงานสักอย่าง มันเป็นเพียงเครื่องมือจัดการไฟล์ที่ผู้เขียนคิดว่า งานจัดการไฟล์น่าจะเป็นภาระความรับผิดชอบของสมองกลในเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งหมด

รูปที่ 3 Windows Explorer การจัดการไฟล์ที่สร้างภาระที่ไม่จำเป็นแก่ผู้ใช้พีซี

ผมไม่ทราบว่าไมโครซอฟท์มัวทำอะไรอยู่ แต่สิ่งที่เห็นก็คือ วินโดวส์ 2000 ที่กำลังจะออกมาให้ใช้ในปีเริ่มต้นของศตวรรษหน้า ยังคงมี Windows Explorer หรือ File Manager ให้เราต้องใช้แบบเดิม ๆ มันจะเป็น Active Directory หรืออะไรที่วิเศษกว่านั้นก็ช่างเถอะ แต่รูปแบบการใช้งานยังเหมือนเดิม เราต้องจัดการกับไฟล์อย่างที่เคยต้องทำมานับสิบปีมาแล้ว อยากจะตะโกนดัง ๆ ครับว่า งานจัดเก็บเอกสารมันเป็นงานพื้น ๆ ของเลขานุการ และคอมพิวเตอร์ก็ควรจะทำหน้าที่เลขานุการที่ดีได้ตั้งนานแล้ว ไม่ควรจะให้ผู้ใช้ต้องมาจัดการเองอีก

ยิ่งกว่านั้น โลกนี้ยังหมุนถอยหลังลงคลองอีก เมื่อไมโครซอฟท์พยายามแทรกแซงตลาดคอมพิวเตอร์แบบพกพาด้วยการพัฒนา Windows CE ขึ้นมา ใครจะชื่นชมเจ้าวินโดวส์ซีอีอย่างไรก็ตาม แต่ผมขอบอกตรงนี้เลยว่า นี่เป็นเรื่องงี่เง่าที่สุดที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์มือถือ เจ้าวินโดวส์ซีอีต้องการทรัพยากรระบบสูงเกินเหตุ ต้องการหน่วยความจำเยอะ ๆ มันยุติธรรมหรือที่ไมโครซอฟท์เป็นผู้ใช้ฮาร์ดแวร์ที่แพงขึ้น แต่เราเป็นคนจ่ายเงิน และที่สำคัญสิ่งที่คุณได้กลับมาคือวินโดวส์ที่เก่งน้อยกว่าพีซีแต่ใช้ยากพอกัน แถมต้องยุ่งวุ่นวายกับระบบไฟล์อีกอย่างเดิม

คอมพิวเตอร์ยุค 2000

ถ้าการเปลี่ยนเลขศตวรรษคือการก้าวข้ามไปสู่ยุคใหม่ของมนุษยชาติ วิธีสื่อสารกับคอมพิวเตอร์พีซีก็น่าจะเปลี่ยนแปลงรูปแบบกันได้แล้ว แม้การใช้เสียงสั่งงานคอมพิวเตอร์จะยังไม่เป็นจริงในปีสองปีข้างหน้า เนื่องจากเทคโนโลยียังก้าวหน้าไม่พอ แต่วิธีการสื่อสารกับผู้ใช้แบบเดอะเบรน เป็นตัวอย่างที่เห็นได้ชัดว่า ไม่ใช่เทคโนโลยีที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ความคิดสร้างสรรค์ที่ดีต่างหาก ที่จะผลักดันให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ที่ดีกว่า และสิ่งที่ดีกว่านั้นเกิดได้ทันที ถ้าผู้นำที่แข็งแกร่งในอุตสาหกรรมพยายามเฟ้นหาความคิดสร้างสรรค์นั้น ไม่ใช่มัวแต่ทุ่มเทความคิดเพื่อกำจัดคู่แข่งขันในตลาดแต่ถ่ายเดียว

บทส่งท้าย

ด้วยความที่คอมพิวเตอร์พีซียังคงเดินเตาะแตะบนเส้นทางสายเดิม ๆ มีวิธีการสื่อสารกับคนแบบเดิม ๆ มานับสิบปี ผมเชื่อว่านี่เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ทุกวันนี้ยังมีผู้บริหารรุ่นที่มีอายุมากกว่าสี่สิบปีจำนวนไม่น้อยกลัวที่จะต้องใช้คอมพิวเตอร์ แม้จะไม่ต่อต้านเทคโนโลยี แต่ท่านเหล่านี้จะไม่ยอมใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง หากคุณผู้อ่านเคยพยายามหว่านล้อมให้นักบริหารเหล่านี้ยอมใช้คอมพิวเตอร์เพียงเพื่อเปิดเครื่องเพื่อตรวจเช็คอีเมล์ คุณจะได้รับการปฏิเสธทันควัน และท่าทีปฏิเสธนั้นจะดูขึงขังจริงจังราวกับว่ากำลังถูกชวนไปปีนป่ายเทือกเขาหิมาลัยปานนั้น ไม่ใช่ว่าท่านเหล่านี้ไม่เคยลองใช้คอมพิวเตอร์หรอกครับ เขาเคยแล้ว และถอดใจยอมแพ้ไปแล้วต่างหาก